

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil penelitian yang telah dibuat, bisa diambil kesimpulan jika:

1. Kualitas Produk (X_1) bahwa parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam
2. Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam
3. Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan lebih meningkatkan kualitas produk, memberikan kualitas produk sesuai dengan keinginan para pelanggan agar dapat memperoleh kepuasan dari para pelanggan. Dengan kualitas produk yang bagus, maka pelanggan akan menggunakan kembali produk yang telah disediakan.
2. Bagi pihak perusahaan diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar para pelanggan merasa puas menggunakan pelayanan yang perusahaan sediakan.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi populasi dan sampel yang lebih banyak agar dapat memperoleh hasil yang sama dengan penelitian ini.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini lebih lanjut dengan menambahkan variabel - variabel lain yang kemungkinan besar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian yang dilakukan sebelumnya dapat menjadi pembanding bagi peneliti selanjutnya.
5. Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan objek yang bergerak dibidang yang diharapkan dapat memperdalam lagi cara dalam mengumpulkan data dan pengujiannya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dari penelitian ini.